Эмблема ССКОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

**«СМОЛЕНСКИЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.01 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ**

**для подготовки специалистов среднего звена:**

**по специальности**

**43.02.10 Туризм**

Смоленск 2020 г.

BD21303_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **РаРАссмотрена**  на заседании цикловой комиссии общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей специальностей , 08.02.07, 08.02.11, 43.02.10, 43.02.14 и ППКРС  Протокол № 1 от 28.08.2020 г.  Пред. цикловой комиссии  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А. В. Домнина  Протокол № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.  Пред. цикловой комиссии  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Протокол № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.  Пред. цикловой комиссии  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **рекомендована**  к утверждению Педагогическим советом  Протокол № 1  от «31» августа 2020 г.  Протокол № \_\_\_\_  от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.  Протокол № \_\_\_\_  от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г. | **УТВЕРЖДАЮ**  Директор колледжа  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Зенкина  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2020 г.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Зенкина  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Зенкина  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г. |

Рабочая программа профессионального модуля ПМ. 01 предоставление турагентских усллуг разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по профессии/специальности среднего профессионального образования (далее СПО)

43.02.10 Туризм

**Организация-разработчик**: ОГБПОУ «Смоленский строительный колледж»

**Разработчик:**

Беленко Марина Николаевна – преподаватель общепрофессиональных дисциплин;

Домнина Анна Валерьевна – методист, преподаватель общепрофессиональных дисциплин.

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | **стр.** |
| **1** | **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** | **4** |
| **2** | **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** | **8** |
| **3** | **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** | **24** |
| **4** | **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** | **27** |
|  |  |  |

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 Предоставление турагентских услуг**

**1.1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм.

**1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля:**

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «**Предоставление турагентских услуг**» и соответствующие ему профессиональные компетенции, общие компетенции.

1.2.1 Перечень общих компетенций

|  |  |
| --- | --- |
| Код | Наименование результата обучения |
| ОК 1 | Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. |
| ОК 2 | Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы  и способы выполнения профессиональных задач, оценивать  их эффективность и качество. |
| ОКЗ | Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести  за них ответственность. |
| ОК 4 | Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эф­фективного выполнения профессиональных задач, профессионального  и личностного развития. |
| ОК 5 | Использовать информационно-коммуникационные технологии в профес­сиональной деятельности. |
| ОК6 | Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руко­водством, потребителями. |
| ОК 7 | Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий. |
| ОК 8 | Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного раз­вития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. |
| ОК 9 | Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. |

1.2.2 Перечень профессиональных компетенций

|  |  |
| --- | --- |
| Код | Наименование результата обучения |
| ПК 1.1 | Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации. |
| ПК 1.2 | Информировать потребителя о туристских продуктах. |
| ПК 1.3 | Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта. |
| ПК 1.4 | Расчет стоимости турпакета в соответствии с заявкой потребителя. |
| ПК 1.5 | Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы). |
| ПК 1.6 | Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю. |
| ПК 1.7 | Оформлять документы строгой отчетности. |

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт:

* выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;
* проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта;
* взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники;
* оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя;
* оказания визовой поддержки потребителю;
* оформления документации строгой отчетности.

уметь:

* анализировать методы статистики туризма и отдыха;
* определять и анализировать потребности заказчика;
* выбирать оптимальный туристский продукт;
* осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);
* составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;
* взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;
* осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;
* принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;
* обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;
* разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;
* представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;
* оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;
* оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;
* составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);
* приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;
* принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;
* предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
* консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;
* доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран;
* вести переговоры с туроператорами, согласовывать основные условия договоров на предоставление услуг, подготавливать проекты договоров и обеспечивать их заключение;
* организовывать проведение мероприятий по продвижению туристского продукта (рекламных компаний, презентаций, включая работу на специализированных выставках, распространение рекламных материалов и др.).
* консультировать клиентов: о правилах въезда в страну временного пребывания и правилах пребывания в ней.
* заключать договоры о реализации туристского продукта.
* представлять туристам информацию о существенных условиях договора, заключенного между туроператором и турагентом, реализующим туристский продукт, сформированный туроператором.
* подготавливать обзоры, отчеты о проделанной работе.
* управлять доходностью направления фирмы.

знать:

* структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;
* требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;
* различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;
* методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;
* технологии использования базы данных;
* статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;
* особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;
* основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;
* виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;
* характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;
* правила оформления деловой документации;
* правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;
* перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;
* перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации;
* требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
* информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию
* порядок оформления договоров на оказание услуг по реализации туристских продуктов;
* правила страхования туристов;
* порядок работы консульско-визовых служб;
* схемы работы с гостиницами, компаниями - перевозчиками (авиа, железнодорожными, автобусными, круизными и др.) и иными организациями;
* правила оформления туристской документации (туристических путевок, ваучеров, страховых полисов и др.);
* стандарты делопроизводства;
* теорию межличностного общения; конфликтологию.

**1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**

Всего часов - 690

Из них на освоение МДК

- МДК 01.01 - 267 часов,

- МДК 01.02 – 135 часов

на практики:

- учебную 36 часов

- производственную 252 часа

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**2.1. Структура профессионального модуля** **ПМ.01 Предоставление турагентских услуг**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Коды профессиональных общих компетенций | Наименования разделов профессионального модуля | Всего часов  (макс. учебная нагрузка и практики) | Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов) | | | | | | | Практика | |
| Обязательные аудиторные учебные занятия | | | | | внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа | | учебная,  часов | производственная  часов  (если предусмотрена рассредоточенная практика) |
| всего,  часов | в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов | | в т.ч., курсовая проект (работа),  часов | | всего,  часов | в т.ч., курсовой проект (работа),  часов |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | 6 | | 7 | 8 | 9 | 10 |
| ПК 1. 1.  ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 | МДК 01.01 Технология продаж и продвижения турпродукта | 267 | 178 | 94 | | 0 | | 89 | 0 | 36 | 252 |
| ПК 1. 3.  ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 | МДК 01.02 Технология и организация турагентской деятельности | 135 | 90 | 44 | | 45 | 0 |
|  | Учебная практика, часов | **36** |  | | | | | | |
|  | Производственная практика (по профилю специальности), часов | **252** |  | | | | | | |
|  | **Всего:** | **690** | **556** | | **138** | | **0** | **134** | **0** | **36** | **252** |

**2.2. Тематический план профессионального модуля**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов ПМ, междисциплинарных курсов (МДК) и тем** | **Содержание учебного материала, лабораторные работы**  **и практи­ческие занятия, самостоятельная работа** | | | | **Объём**  **часов** | **Уровень усвоения** |
| 1 | 2 | | | | 3 | 4 |
| **МДК 01.01. Технология продаж и продвижения турпродукта** | | | | |  |  |
| **Раздел 1 Организация работы с потребителями** | | | | |  |  |
| **Тема 1.1 Статистика по туризму, профессиональная терминология и принятые в туризме аббревиатуры** | **Содержание учебного материала** | | | |  | 1 |
| 1. | | | Статистика по туризму | 2 |
| 2. | | | Терминология, определенная российским законодательством. Закон «Об основах туристской деятельности в РФ» | 2 |
| 3. | | | **Практические занятие №1** Анализ методов статистики туризма и отдыха | 2 |
| 4. | | | **Практические занятие №2**Анализ статистических данных в разных регионах РФ | 2 |
| **Самостоятельная работа**  Конспект на тему «Развитие и регулирование туристской деятельности в России»  Доклад на тему «Воздействие туризма на экономику»  Реферат на тему «Эффективность современных видов рекламы» | | | | **5** |  |
| **Тема 1.2 Структура**  **рекреационных**  **потребностей, методы**  **изучения и анализа**  **запросов потребителя** | **Содержание учебного материала** | | | |  | 1 |
| 1. | | | Структура рекреационных потребностей. | 2 |
| 2. | | | Методы изучения и анализа запросов потребителя. | 2 |
| 3. | | | Методы изучения оптимального туристского продукта. Условия создания оптимального туристского продукта | 2 |
| 4. | | | **Практические занятие №3** Определение и анализ потребности заказчика | 2 |
| 5. | | | **Практические занятие №4** Выбор оптимального туристского продукта | 2 |
| **Самостоятельная работа**  Доклад по теме «Основные факторы, определяющие поведение потребителей»  Работа с информацией об услугах туристского продукта: определение специфики, уникальных свойств, конкурентных преимуществ конкретной услуги. | | | | **5** |  |
| **Тема 1.3 Требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора** | **Содержание учебного материала** | | | |  | 1 |
| 1. | | | Требования российского законодательства к правилам реализации туристского продукта | 2 |
| 2. | | | Законодательство Российской Федерации о туристской деятельности | 2 |
| 3. | | | Требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю | 2 |
| 4. | | | **Практические занятие №5** Анализ государственного регулирования туристской деятельности |  |
| 5. | | | Законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора | 2 |
| 5. | | | Особенности формирования, продвижения и реализации туристского продукта | 2 |
| 6. | | **Практические занятие №6** Работа с существенными условиями договора, заключенного между туроператором и турагентом | | 2 |
| 7. | | **Практические занятие №7** Работа с Федеральным законом РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации от 24.11.1996 № 132-ФЗ. Тестирование | | 2 | 2 |
|  | | **Самостоятельная работа**  Доклад на тему Порядок предъявления претензий и ответственность сторон по договору  о реализации туристского продукта.  Доклад на тему: Характеристика маркетинговых исследований в туристической сфере  Доклад на тему: «Банк готовых документов».  Конспект: Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» Федеральный закон  от 24.11.1996 № 132-ФЗ. | | **5** |  |
| **Тема 1.4 Виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования** | **Содержание учебного материала** | | | |  |  |
| 1. | | | Понятие информационных ресурсов. Классификация информационных ресурсов | 2 | 1 |
| 2. | | | Правила и возможности использования информационных ресурсов на русском и иностранном языках. | 2 | 1 |
| 3. | | | **Практические занятие №8** Анализ актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных) | 2 |  |
| 3. | | | Применение информационных ресурсов в туристской деятельности. Автоматизация туристской деятельности | 2 | 1 |
| 4. **Практические занятие №9** Особенности поиска информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках. | | | | 2 |  |
| **Самостоятельная работа:**  Конспект «Изучение работы различных поисковых систем»  Проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы | | | | **5** |  |
| **Тема 1.5**  **Технология**  **использования базы данных** | **Содержание учебного материала** | | | |  |  |
| 1. | | | Технология использования базы данных. | 2 | 1 |
| 2. | | | Управление информацией в туризме. Базы данных клиентов. | 2 |
| 3. | | | **Практические занятие №10** Составление и анализ базы данных по туристским продуктам и их характеристикам. | 2 | 2 |
| 4. | | | **Практические занятие №11** Составление базы существующих предложений от туроператоров. | 2 |
| **Самостоятельная работа**  Доклад на тему: Решение задач по маркетинговому планированию туристической фирмы  Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной  литературы | | | | **5** |  |
| **Раздел 2. Взаимодействие с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта** | | | | |  |  |
| **Тема 2.1**  **Особенности и**  **сравнительные**  **характеристики туристских**  **регионов и турпродуктов** | **Содержание учебного материала** | | | |  |  |
| 1. | | | Туристский регион: понятие, признаки и цикл развития турпродуктов | 2 | 1 |
| 2. | | | Сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов | 2 |
| 3. | | | **Практические занятие №12** Туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах. | 2 |
| 4. | | | **Практические занятие №13** Изучение рекреационных возможностей заданного региона для создания турпродукта | 2 |
| 5. | | | **Практические занятие №14** Туристский продукт с точки зрения его основной идеи, уникальности и позиционирование продукта (основное отличие от конкурентов) | 2 |
| 6. | | | **Практические занятие №15** Расчет вариантов турпродукта | 2 |
| 7. | | | **Практическое занятие № 16** Предоставление турпродукта индивидуальным и корпоративным потребителям | 2 |
| **Самостоятельная работа**  Составление примерного проекта рекламной компании туристической фирмы. | | | | **5** |  |
| **Тема 2.2. Основы**  **маркетинга и приемы**  **маркетинговых**  **исследований в туризме** | **Содержание учебного материала** | | | |  | 1 |
| 1. | | | Основы маркетинга в туризме. Маркетинг и его роль в туризме. | 2 |
| 2. | | | Маркетинговый подход в основе требований клиентов к туристическому продукту. | 2 |
| 3. | | | **Практические занятие №17** Разработка плана рекламных мероприятий по продвижению турпродукта | 2 |
| 4. | | | **Практические занятие №18** Оформление коммерческого предложения на поездку в соответствии с заявкой | 2 |
| 5. | | | Правила оказания услуг по реализации туристского продукта. Порядок оформления договоров на оказание услуг. | 2 |
| 6. | | **Практические занятие №19** Взаимодействие с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения | | 2 |
| 7. | | **Практические занятие №20** Ведение переговоров с туроператорами, согласование основных условий. | | 2 |
| 8. | | **Практические занятие №21**  Заключение договоров о реализации туристского продукта | | 2 |
| 9. | | **Практические занятие №22** Должностная инструкция менеджера по туризму. | | 2 | 2 |
|  | | **Самостоятельная работа**  Доклад на тему: «Продвижение туристского продукта на выставке»  Доклад на тему: «Стимулирование продажи и пропаганды туристского продукта»  Доклад на тему: «Виза и визовый запрос» | | **5** |  |
| **Тема 2.3**  **Виды рекламного**  **продукта, технологии и его**  **разработки и проведения**  **рекламных мероприятий** | **Содержание учебного материала** | | | |  | 1 |
| 1. | | | Виды рекламного продукта. Способы рекламирования туристского продукта | 2 |
| 2. | | | **Практические занятие №23** Анализ формирования рекламных акций и представление туристского продукта на выставках, ярмарках, форумах | 2 |
| 3. | | | Технология разработки и проведения рекламных мероприятий. Особенности проведения рекламных кампаний в туризме | 2 |
| 4. | | | **Практические занятие №24** Оnline и offline инструменты продвижения турпродукта. | 2 |
| 5. | | **Практическое занятие №25** Представление турпродукта индивидуальным и корпоративным потребителям | | 2 |
| 6. | | **Практические занятие №26** Организация и проведение мероприятий по продвижению туристского продукта | | 2 |
| **Самостоятельная работа**  Доклад на тему: «Особенности туристских регионов и турпродуктов»  Доклад на тему: «Агентское соглашение»  План-конспект «Реклама туристского продукта» | | | | **5** |  |
|  | **2 СЕМЕСТР** | | | |  |  |
| **Тема 2.4. Характеристики**  **турпродукта и методики**  **расчета его стоимости** | **Содержание учебного материала** | | | |  |  |
| 1. | | | Характеристики турпродукта. Разработка турпродукта | 2 | 1 |
| 2. | | | Уровни и методы расчета себестоимости турпродукта | 2 |
| 3. | | | **Практическое занятие №27** Методы расчета реальной себестоимости турпродукта на всю группу/на одного человека. | 2 |  |
| 4. | | | **Практическое занятие №28** Расчет вариантов турпродукта с учетом актуальных данных о туристских услугах, входящих в турпродукт. | 2 |  |
| 5. | | | **Практическое занятие №29** Управление доходностью предприятия. | 2 |  |
| 6. | | **Практическое занятие №30** Расчет прибыли агентства в соответствии с базовой комиссией туроператора. | | 2 | 2 |
|  | | **Самостоятельная работа**  Доклад на тему «Структура рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя»  Реферат на тему«Особенности потребностей туристов»  Реферат на тему «Методы изучения оптимального туристского продукта» | | **5** |  |
| **Тема 2.5**  **Основные формы продаж продуктов туристской индустрии** |  | | **Содержание учебного материала** | |  | 1 |
| 1. | | Каналы распределения туристского продукта | | 2 |
| 2. | | Методы и формы реализации турпродукта | | 2 |
| 3. | | Электронная коммерция в туризме | | 2 |
| 4. | | **Практическое занятие №31** Выстраивание алгоритма продаж турпродукта | | 2 | 2 |
| 5. | | **Практическое занятие №32** Освоение опросной системы ADAPT | | 2 |
| 6. | | **Практическое занятие №33** Освоение техники эффективных продаж туристских услуг | | 2 | 2 |
|  | | **Самостоятельная работа**  Подготовка сообщения «Стимулирование продажи и пропаганды туристского продукта» | | **5** |  |
| **Тема 2.6**  **Технологии персональной продажи в**  **туристской индустрии** |  | | **Содержание учебного материала** | |  | 1 |
| 1. | | Основные направления подготовки продавца. Управление контактом с клиентом. | | 2 |
| 2. | | Технология управления контактом. Приемы воздействия на клиента. | | 2 |
| 3. | | **Практическое занятие №34** Ролевая игра по отработке навыков взаимодействия менеджера с различными типами клиентов | | 2 |
| 4. | | **Практическое занятие №35** Определение потребностей и подбор для клиентов пляжных туров. | | 2 |
| 5. | | **Практическое занятие №36** Изучение корпоративного имиджа турфирм | | 2 |
|  |  | | **Самостоятельная работа**  Доклад «Обслуживание клиента при продаже турпродукта»  Конспект «Создание благоприятной психологической обстановки в туристском агентстве при обслуживании клиента» | | **5** |  |
| **Тема 2.7**  **Презентация туристского продукта** |  | | **Содержание учебного материала** | |  |  |
| 1. | | Цели презентации. Взаимодействие покупателя и продавца на этапе презентации. | | 2 | 1 |
| 2. | | Правила и рекомендации проведения презентации. | | 2 |
| 3. | | **Практическое занятие №37** Презентация индивидуального экскурсионного тура в одну из стран Европы | | 2 |
| 4. | | **Практическое занятие №38** Презентация экскурсионного тура по странам Юго-Восточной Азии | | 2 |
| 5. **Практическое занятие №39** Презентация индивидуального тура по странам Карибского бассейна (Куба + Венесуэла) | | | | 2 |
| 6. | | Переговоры о цене. | | 2 |
| 7. | | **Практическое занятие №40** Решение ситуационных задач (работа с запросами клиентов, разрешение сложных ситуаций) | | 2 |  |
|  | | **Самостоятельная работа**  Конспект по теме «Разработка рекламного материала и презентация турпродукта» | | **5** |  |
| **Тема 2.8 Управление возражениями клиента** | **Содержание учебного материала** | | | | **20** | 1 |
| 1. | Общие положения. Диагностика ложных возражений. | | | 2 |
| 2. | Общие правила работы с возражениями | | | 2 |
| 3. | Общий алгоритм обработки возражений. Способы и методы обработки возражений. | | | 2 |
| 4. | **Практическое занятие №41** Рассмотрение жалобы клиента и подготовка ответа на письменную и устную жалобу | | | 2 |
| 5. | **Практическое занятие №42** Выполнение тренинговых упражнений по работе со сложным клиентом | | | 2 |
| 6. | **Практическое занятие №43** Методы психологического воздействия на потребительское поведение | | | 2 |
|  | **Самостоятельная работа**  Доклад на тему «Техники работы с возражениями клиента»  Составление конспекта на тему «Построение карты конфликта»  Конспект на тему «Информационное обеспечение продажи турпродукта» | | | **5** |  |
| **Тема 2.9 Влияние продавца на принятие клиентом решения о покупке. Послепродажное обслуживание** |  | **Содержание учебного материала** | | | **18** | 1 |
| 1. | Послепродажное обслуживание и формирование лояльности потребителя | | | 2 |
| 2. | Послепродажное обслуживание в зависимости от степени удовлетворенности клиента | | | 2 |
| 3 | **Практическое занятие №44** Разработка технологической схемы персональной продажи в туристской индустрии | | | 2 |
| 4 | Разработка анкеты-опросника лояльности клиента | | | 2 | 2 |
| 5 | Подготовка и проведение мероприятий, направленных на формирование лояльности потребителя. | | | 2 |
|  | **Самостоятельная работа**  Доклад на тему «Тенденции развития сбытовой политики»  Конспект на тему «Коммуникационная политика туристского предприятия» | | | **9** |  |
| **Тема 2.10**  **Дистанционные подходы к организации туристских продаж** | **Содержание учебного материала** | | | |  | 1 |
| 1. | Речь как инструмент воздействия на клиента. Ведение телефонных переговоров | | | 2 |
| 2. | Мобильные технологии осуществления интернет-продаж. Технология организации интернет-продаж турпродукта. | | | 2 |
| 3. | Структура туристского сайта. Визитные карточки и веб-витрины. | | | 2 | 2 |
| 4. | **Практическое занятие №45** Технология продаж туристского продукта по телефону. Правила ведения телефонного разговора | | | 2 |
| 5. | **Практическое занятие №46** Реклама и продажи турпродукта с использованием социальных сетей и интернет-платформ (Instagram, Facebook, Twitter и т.д.) | | | 2 |
| 6. | Туристская пропаганда и методы PR в турагентской деятельности | | | 2 |  |
|  | **Самостоятельная работа**  Доклад на тему «Веб-сайт как эффективный инструмент организации продаж турпродукта»  Конспект материала по теме «Влияние информационных технологий на организацию продаж в туризме»  Конспект материала по теме «Основные предложения по совершенствованию организации продаж турпродукта через веб-сайт турфирмы» | | | **10** |  |
|  |  | **ВСЕГО:** | | | **267** |  |
| **МДК 01.02 Технология и организация турагентской деятельности** | | | | |  |  |
| **Тема 1.1**  **Нормативная база организации турагентских продаж** | **Содержание учебного материала** | | | |  | 1 |
| 1. | ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» | | | 2 |
| 2. | Правила оказания услуг по реализации туристского продукта | | | 2 |
| 3. | **Практическое занятие №1** Изучение на сайтах ведущих ТО спец. раздела «Турагентствам» | | | 2 | 2 |
| 4. | **Практическое занятие №2** Изучение условий вступления во франчайзинговые агентства сетей МГП, Горячие туры, Туры.ру, Глобал Трэвел Стар, ТЭЗ, Пегас, ТУИ, ТБГ | | | 2 |
| 5. | **Практическое занятие №3** Организация делопроизводства. Нормативно – методическая база делопроизводства | | | 2 |
| 6. | **Практическое занятие №4** Документооборот ТА- ТО. Документооборот ТА- турист | | | 2 |
|  | **Самостоятельная работа**  Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя  Доклад по теме «Основные положения ФЗ РФ «Об основах туристской деятельности в РФ»  Конспект по теме «Составление и оформление учредительных документов туристской фирмы»  Конспект по теме «Составление и оформление договорно-правовой документации» | | | **5** |  |
| **Тема 1.2**  **Организация взаимодействия турфирмы-агента и турфирмы оператора** | **Содержание учебного материала** | | | |  | 1 |
| 1. | Выбор турагентом туроператора. Формы взаимодействия турагентской и туроператорской фирм | | | 2 |
| 2 | **Практическое занятие №5** Изучение «Правил оказания услуг по реализации турпродукта» | | | 2 |
| 3. | **Практическое занятие №6** Изучение агентских договоров на сайтах ТО. Анализ условий агентских соглашений известных ТО | | | 2 |
| 4 | **Практическое занятие №7** Изучение туроператоров на российском рынке. Выбор партнеров туроператоров. Критерии надежности | | | 2 |
|  | **Самостоятельная работа**  Доклад по теме «Схема взаимоотношений туроператора и турагента после заключения договора о взаимном сотрудничестве»  Конспект по теме «Особенности и процедуры агентского бизнеса» | | | **5** |  |
| **Тема 1.3**  **Участие турагента в организации рекламы и продвижения турпродукта** |  | **Содержание учебного материала** | | |  | 2 |
| 1. | Турагентская реклама: карты и схемы, каталоги, печатная реклама. | | | 2 |
| 2. | **Практическое занятие №8** Разработка плана рекламной кампании | | | 2 |
| 3. | **Практическое занятие №9** Расчет стоимости рекламного продвижения турпродукта | | | 2 |
| 4. | Нерекламные методы продвижения турагентских услуг | | | 2 |
|  | **Самостоятельная работа**  Конспект материала по теме «Выбор средств рекламы для продвижения турпродукта»  Доклад на тему «Продвижение продукта с помощью современных средств сети Интернет» | | | **5** |
| **Тема 1.4**  **Организация офиса турфирмы-агента и квалификационные требования к персоналу** | **Содержание учебного материала** | | | |  | 2 |
| 1. | Офис продаж. Оборудование офиса. Влияние оформления интерьера офиса на восприятие клиента. | | | 2 |
| 2. | Охрана труда в офисном помещении. Средства пожарной безопасности | | | 2 |
| 3. | **Практическое занятие №10** Организация рабочего места менеджера по туризму | | | 2 |
| 4. | **Практическое занятие №11**Организация охраны труда на рабочем месте | | | 2 |
| 5. | Квалификационные требования к персоналу турагентства | | | 2 |
| 6. | **Практическое занятие №12** Квалификация персонала. Повышение квалификации персонала турагентства. | | | 2 |
|  | **Самостоятельная работа**  Конспект на тему «Охрана труда и техника безопасности на предприятиях сферы туризма» | | | **5** |  |
| **Тема 1.5 Документационное обеспечение продажи турпродукта** | **Содержание учебного материала** | | | | **14** | 2 |
| 1. | Договор о реализации турпродукта | | | 2 |
| 2. | **Практическое занятие №13** Составление договора о реализации турпродукта | | | 2 |
| 3. | Туристская путевка | | | 2 |
| 4. | Документы для совершения путешествий | | | 2 |
| 5. | **Практическое занятие №14** Подготовка пакета документов туристу для совершения путешествия | | | 2 |
|  | **Самостоятельная работа**  Доклад на тему «Требования российского законодательства к информации, предоставляемой  потребителю, к правилам реализации туристского продукта» | | | **5** |
| **Тема 1.6 Организация процедуры продажи турпродукта** | **Содержание учебного материала** | | | | **14** | 2 |
| 1. | Подготовка к продаже турпродукта. Информационный и организационный этапы. | | | 2 |
| 2. | Подготовка курортного и экскурсионного направления | | | 2 |
| 3. | Процедура продажи турпродукта | | | 2 |
| 4. | **Практическое занятие №15** Составление туристского ваучера | | | 2 | 2 |
| 5. | **Практическое занятие №16** Составление памятки туристу | | | 2 |
|  | **Самостоятельная работа**  Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя | | | **5** |
| **Тема 1.7 Формы оплаты** | **Содержание учебного материала** | | | | **10** | 2 |
| 1. | Организация приема оплаты при реализации путевки | | | 2 |
|  | Внесение оплаты за турпродукт туроператору | | | 2 |
| 3. | **Практическое занятие №17** Организация оплаты турпродукта. Работа с документацией наличной и безналичной оплаты | | | 2 | 2 |
|  | **Самостоятельная работа**  Конспект по теме «Прием наличных денежных средств и оплата банковской картой при реализации туристской путевки» | | | **5** |  |
| **Тема 1.8**  **Требования**  **консульств зарубежных**  **стран к пакету документов,**  **предоставляемых для**  **оформления визы** |  | **Содержание учебного материала** | | | **20** | 1 |
| 1. | Страны с безвизовым режимом въезда для граждан РФ. Документы для посещения стран с безвизовым режимом. Страны с визовым режимом въезда. | | | 2 |
| 2. | Выдача различных видов виз, их значение и содержание | | | 2 |
| 3. | Правила оформления визовых документов для разных стран. Порядок оформления анкеты на визу. | | | 2 |
| 4. | Правила оформления виз для несовершеннолетних. Порядок выезда и правила оформления въездных виз для несовершеннолетних детей | | | 2 |
| 5. | **Практическое занятие №18** Консультирование клиентов о правилах въезда в страну временного пребывания и правилах пребывания в ней | | | 2 | 2 |
| 6. | **Практическое занятие №19**  Работа с правилами оформления Шенгенской визы. Заполнение анкеты на получение визы | | | 2 |
| 7. | **Практическое занятие №20** Предоставление туроператору пакета документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран | | | 2 |
|  | **Самостоятельная работа**  Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя  Доклад на тему «Причины отказа в получении визы российским туристам» | | | **5** |  |
| **Тема 1.9 Бронирование** | **Содержание учебного материала** | | | | **13** | 1 |
| 1. | Процесс бронирования мест в гостиницах. Центральная система бронирования | | | 2 |
| 2. | Автоматизация ресторанного бизнеса. Российские программные продукты для ресторанного бизнеса | | | 2 |
| 3. | | **Практическое занятие №21** Бронирование гостиничных услуг через Интернет. | | 2 | 2 |
| 4. | | **Практическое занятие №22** Бронирование экскурсионных услуг и услуг питания через Интернет | | 2 |
| 5. | | Работа с туристом при обслуживании в турфирме и после совершения путешествия | | 2 |  |
|  | | **Самостоятельная работа**  Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы.  Подготовка к лабораторным и практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя | | **5** |  |
|  |  | | **ВСЕГО:** | | **135** |  |
|  |  | | **Учебная практика**  **Виды работ:**   1. Определение и анализ потребности заказчика 2. Выбор оптимального туристского продукта 3. Создание базы данных по оптимальности туристского продукта 4. Проведение анализа на основе опроса данных исследований 5. Изучение спроса на туристский продукт SWOT–анализ деятельности турфирмы 6. Анализ системы сбыта турфирмы 7. Составление и анализ базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проведение маркетинга существующих предложений от туроператоров; 8. Разработка и формирование рекламных материалов, разработка рекламных акций 9. Представление турпродукта индивидуальным и корпоративным потребителям 10. Анализ структуры и содержания официального интернет-сайта турфирмы и страниц компании в социальных сетях 11. Изучение актуальных данных о туристских услугах, входящих в турпродукт 12. Расчет различных вариантов турпакета 13. Оформление турпакета и его элементов по заявке потребителя 14. Изучение характеристик внешней среды: потребителей, конкурентов 15. Отработка практических навыков оформления туристской путевки и туристского ваучера 16. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения 17. Заполнение дневника практики. Оформление документации. | | **36** | 2 |
|  |  | | **Производственная практика**  **Виды работ:**   1. Составление перечня запросов потребителя к туристскому продукту по следующим критериям: цель путешествия, время поездки, стоимость поездки, размещение, питание, необходимость дополнительных услуг. 2. Определение вида туристского пакета в соответствии с запросом потребителя 3. Предложение определенного туристского продукта в соответствии с выбранными критериями 4. Перечисление видов туристских продуктов. Определение критериев туристского продукта в соответствии с его видом 5. Предоставление базы данных по турпродуктам на основе информации, полученной с сайтов туроператоров 6. Составление перечня услуг, входящих в турпакет, в соответствии с запросами потребителя 7. Расчет стоимости каждого вида услуги, входящего в турпакет 8. Определение цены «нетто» турпродукта. Определение цены «брутто» турпакета 9. Осуществление бронирования с использованием современной офисной техники 10. Оформление и расчет стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя 11. Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта 12. Определение и анализ потребностей заказчика. Выбор оптимального туристского продукта 13. Обеспечение своевременного получения потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки. 14. Комплектование пакета документов для выдачи туристу перед поездкой 15. Комплектование пакета документов в визовый центр 16. Предоставление потребителю полной и актуальной информации о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы 17. Консультирование потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз | | **252** | 3 |

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета турагентской и туроператорской деятельности.

Технические средства обучения: автоматизированное рабочее место преподавателя; автоматизированные рабочие места учащихся; интерактивная доска;

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;

- рабочее место преподавателя;

- комплект учебно-методической документации.

Плакаты и схемы: схемы предоставления туристических услуг, географическая карта мира, сегментация туристического рынка, эластичность спроса и предложения, структура цены, влияние уровня цены на загрузку гостиничных номеров.

Проспекты и видеофильмы: мультимедийное сопровождение теоретических занятий и практических работ.

Таблицы: Виды туристического спроса, сегментация туристических предприятий, группировка затрат по статьям расходов.

Материалы и оборудование для лабораторных работ и практических занятий: комплект разработок по выполнению практических работ; должностные обязанности работников, занятых в туристической деятельности; комплект плакатов, справочники.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику, которую рекомендуется проводить концентрированно на базе турагентств.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Восколович, Н. А. Маркетинговые технологии в туризме: учебник и практикум для среднего профессионального образования/ Н. А. Восколович. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 191 с. — URL: <https://urait.ru/bcode/456726>
2. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности: учебное пособие для среднего профессионального образования/ С. В. Емелин. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 194 с. — URL: <https://urait.ru/bcode/447864>

Законодательные и нормативные акты

1. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ

2. О рекламе: Федеральный закон РФ от 13 марта 2006 г. № 38-ФЗ

3. ГОСТ 28681.0-90. Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения.

4. ГОСТ Р 50681-94. Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг.

5. ГОСТ Р 50690-94. Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги

Учебные и справочные издания

Мультимедийные средства, презентации стран и направлений мира, видеопутеводитель

«Золотой глобус», фильмы ВВС.

Дополнительные источники

1. Гребенюк, Д. Г. Технология продаж и продвижения турпродукта: учебное пособие / Д. Г. Гребенюк. - Москва: Академия, 2016. – 287с.;
2. Джанджугазова, Е. А. Маркетинговые технологии в туризме: маркетинг туристских территорий : учебное пособие для среднего профессионального образования Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 208 с.;
3. Любавина Н., Кроленко Л., Нечаева Т. Технология и организация турагентской деятельности: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / Н. Л. Любавина, Л. А. Кроленко, Т. А. Нечаева. — М.: Издательский центр «Академия», 2014. — 256 с.: ил.
4. Косолапов, А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие / А.Б. Косолапов. – 5-е изд., стер. – М.: КНОРУС, 2016. – 294 с.
5. Косолапов, А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства: Учебное пособие. – 5-е изд. / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. – М.: КНОРУС, 2010 – 200 с.
6. Кусков А. С. Основы туризма: учеб. для студентов и слушателей вузов/ А. С. Кус­ков, Ю. А. Джаладян - М.: КноРус, 2013.
7. Основы туризма : учебник / коллектив авторов ; под ред. Е.Л. Писаревского. — М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. — 384 с.

Интернет-ресурсы

* + - * 1. [www.unwto.org](http://www.unwto.org) - официальный сайт Всемирной туристской организации
        2. [www.wata.net](http://www.wata.net) - официальный сайт Всемирной ассоциации туристских агентств (ВАТА)
        3. [www.uftaa.org](http://www.uftaa.org) - официальный сайт Всемирной федерации ассоциаций гидов-переводчиков (ВФТГА)
        4. [www.ih-ra.com](http://www.ih-ra.com) - официальный сайт Международной гостинично-ресторанной ассоциации (ИХ-РА)
        5. [www.iccaworld.com](http://www.iccaworld.com) - официальный сайт Международной ассоциации конгрессов и конфе­ренций (ИККА).
        6. <https://www.tourprom.ru> - Информационная группа «ТУРПРОМ»
        7. <https://tonkosti.ru/%D0%96%D1%83%D1%80%D0%BD%D0%B0%D0%BB> – журнал «Тонкости туризм» (Электронная версия);
        8. <http://www.tourbus.ru/> - журнал «Турбизнес» (Электронная версия);
        9. <https://rustur.ru/> - журнал «Отдых в России» (Электронная версия);
        10. <https://rtournews.ru/> - Интернет-журнал о российском туризме;
        11. <http://www.2r.ru/> - Интернет-издание «Рекреационные ресурсы»

Электронные справочные системы

1. <http://www.consultant.ru/> - Электронно-правовая система «КонсультантПлюс»
2. <https://www.garant.ru/> - Электронно-правовая система «Гарант»

3.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Реализация программы модуля предполагает практику по профилю. Практика по профилю должна проводиться в организациях, направление деятельности которых соот­ветствует профилю подготовки обучающихся.

Обязательным условием допуска к практике по профилю в рамках профессиональ­ного модуля «Предоставление туристских услуг» является освоение курсов «Технология продаж и продвижения турпродукта» и «Технологии и организация туристской деятельности». Аттестация по итогам практики проводится на основании результатов, подтверждаемых отчетами и дневниками практики обучающихся, а также отзывами руководителей практики обучающихся. Практика по профилю завершается дифференцированным зачетом.

**3.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к квалификации педагогических работников наличие среднего профессионального образования - программы подготовки специалистов среднего звена или высшего образования - бакалавриат, направленность (профиль) которого, как правило, соответствует преподаваемому учебному предмету, курсу, дисциплине (модулю). Дополнительное профессиональное образование на базе среднего профессионального образования (программ подготовки специалистов среднего звена) или высшего образования (бакалавриата) - профессиональная переподготовка, направленность (профиль) которой соответствует преподаваемому учебному предмету, курсу, дисциплине (модулю).

При отсутствии педагогического образования допускается дополнительное профессиональное образование в области профессионального образования и (или) профессионального обучения.

Педагогические работники (включая преподавателя) обязаны проходить в установленном законодательством РФ порядке обучение и проверку знаний и навыков в области охраны труда. Рекомендуется обучение по дополнительным профессиональным программам по профилю педагогической деятельности не реже одного раза в три года.

Требования к опыту практической работы. Опыт работы в области профессиональной деятельности, осваиваемой обучающимися и (или) соответствующей преподаваемому учебному предмету, курсу, дисциплине (модулю) обязателен для преподавания по профессиональному учебному циклу программ среднего профессионального образования и при несоответствии направленности (профиля) образования преподаваемому учебному предмету, курсу, дисциплине (модулю). При этом объем (длительность) данного опыта не устанавливается.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Результаты  (освоенные профессио­нальные компетенции) | Основные показатели оценки результата | Формы и методы контроля и оценки |
| ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации. | Правильность анализа запросов потребителя и возможностей их реализации. | Экспертная проверка выполне­ния самостоятельной работы. Тестирование. Выполнение практических работ |
| ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах. | Правильность информирования потребителя о туристских продуктах. | Экспертная проверка выполне­ния самостоятельной работы. Тестирование. Выполнение практических работ |
| ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта. | Правильность взаимодействия с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта. | Экспертная проверка выполне­ния самостоятельной работы. Тестирование. Выполнение практических работ |
| ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя. | Правильность расчета стоимости турпакета в соответствии с заявкой потребителя. | Экспертная проверка выполне­ния самостоятельной работы. Тестирование. Выполнение практических работ |
| ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы). | Правильность оформления турпа­кета (турпутевки, ваучеры, стра­ховые полисы). | Экспертная проверка выполне­ния самостоятельной работы. Тестирование. Выполнение практических работ |
| ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю. | Правильность выполнения работы по оказанию визовой поддержки потребителю. | Экспертная проверка выполне­ния самостоятельной работы. Тестирование. Выполнение практических работ |
| ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности | Оформление документов строгой отчетности в туристской индустрии | Экспертная проверка выполне­ния самостоятельной работы. Тестирование. Выполнение практических работ |

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Результаты  (освоенные общие компетен­ции) | Основные показатели оценки результата | Формы и методы контроля и оценки |
| 1 | 2 | 3 |
| ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. | Проявление интереса к вы­бранной профессии, посто­янное самосовершенство­вание и повышение про­фессионального уровня. | Наблюдение и оценка деятельности обучающихся в образовательном процессе, на практических занятиях, при выполнении работы по практике. |
| ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. | Обоснование выбора и профессиональное приме­нение методов и способов решения задач в процессе выполнения должностных обязанностей. | Наблюдение и оценка деятельности обучающихся в образовательном процессе, на практических занятиях, при выполнении работы по практике. |
| ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответ­ственность. | Проявление способности профессионально прини­мать решения в различных производственных ситуа­циях, нести ответствен­ность за результаты вы­полненной работы. | Наблюдение и оценка деятельно­сти обучающихся в образова­тельном процессе, на практиче­ских занятиях, при выполнении работы по практике. |
| ОК 4. Осуществлять поиск и ис­пользование информации, необ­ходимой для эффективного вы­полнения профессиональных за­дач, профессионального и лично­стного развития. | Поиск и использование информации для профес­сионального выполнения обязанностей. | Наблюдение и оценка деятельно­сти обучающихся в образова­тельном процессе, на практиче­ских занятиях, при выполнении работы по практике. |
| ОК 5. Использовать информаци­онно-коммуникационные техно­логии в профессиональной дея­тельности. | Выполнение различных видов работ с использова­нием информационно- коммуникационных техно­логий. | Наблюдение и оценка деятельно­сти обучающихся в образова­тельном процессе, на практиче­ских занятиях, при выполнении работы по практике. |
| ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потре­бителями. | Взаимодействие с обу­чающимися, преподавате­лями в процессе обучения и сотрудниками организа­ций в период производст­венной практики | Наблюдение и оценка деятельно­сти обучающихся в образова­тельном процессе, на практиче­ских занятиях, при выполнении работы по практике. |
| OK 7. Брать на себя ответствен­ность за работу членов команды (подчиненных), результат выпол­нения заданий. | Проявление способности нести ответственность за результаты выполненной работы. | Наблюдение и оценка деятельно­сти обучающихся в образова­тельном процессе, на практиче­ских занятиях, при выполнении работы по практике. |
| ОК 8. Самостоятельно опреде­лять задачи профессионального и личностного развития, занимать­ся самообразованием, осознанно планировать повышение квали­фикации. | Использование получен­ных в процессе обучения профессиональных знаний в качестве базовых для повышения профессио­нального уровня и даль­нейшего карьерного роста. | Наблюдение и оценка деятельно­сти обучающихся в образова­тельном процессе, на практиче­ских занятиях, при выполнении работы по практике. |
| ОК 9. Ориентироваться в услови­ях частой смены технологий в профессиональной деятельности. | Проявление способности ориентироваться в услови­ях частой смены техноло­гий в профессиональной деятельности. | Наблюдение и оценка деятельно­сти обучающихся в образова­тельном процессе, на практиче­ских занятиях, при выполнении работы по практике. |

**Дополнения,**

**вносимые в рабочую программу профессионального модуля**

**ПМ.01 Предоставление турагентских услуг**

**основной профессиональной образовательной программы**

**по профессии (профессиям)** / **специальности (специальностям) СПО**

**43.02.10 Туризм**

На основании Федерального закона от 31.07.2020 № 304 ФЗ «О внесении изменений в ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» по вопросам воспитания обучающихся»; Приказа Министерства просвещения Российской Федерации от 28.08.2020 № 441 «О внесении изменений в порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования», утверждённый приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.06.2013 № 464; Рабочей программы воспитания по профессии / специальности СПО 43.02.10 Туризм,Положения ОГБПОУ «Смоленский строительный колледж» о формировании основной профессиональной образовательной программы, утв. 25.06.2021 **внести следующие дополнения в рабочую программу профессионального модуля** ПМ.01 Предоставление турагентских услуг**:**

**1. Дополнить** раздел 1 «Паспорт рабочей программы профессионального модуля», пункт 1.2 «Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля» строками следующего содержания:

В результате освоения профессионального модуля у обучающихся формируются следующие личностные результаты:

**ЛР 13**: Выполняющий профессиональные навыки в сфере *туристического бизнеса*

**ЛР 14**: Мотивированный к освоению функционально близких видов профессиональной деятельности, имеющих общие объекты (условия, цели) труда, либо иные схожие характеристики.

**ЛР 15**: Признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда; управляющий собственным профессиональным развитием.

**2. Дополнить** раздел 3 «Структура и содержание профессионального модуля» пунктом 3.3 «Элементы содержания учебного материала, способствующие формированию личностных результатом обучающихся»:

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование разделов и тем | Код личностных результатов реализации программы воспитания |
| Раздел 1. Организация работы с потребителями  Тема 1.2 Структура рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя | ЛР 13 |
| Раздел 1. Организация работы с потребителями  Тема 1.5 Технология использования базы данных | ЛР 14 |
| Раздел 2. Взаимодействие с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта  Тема 2.8 Управление возражениями клиента | ЛР 15 |
| Тема 1.8 Требования консульств зарубежных стран к пакету документов,  предоставляемых для оформления визы | ЛР 13 |

Разработчик:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ОГБПОУ «Смоленский строительный колледж» | преподаватель | Беленко М.Н. |
|  |  |  |

Дополнения, вносимые в рабочую программу учебной дисциплины рассмотрены и одобрены на заседании цикловой комиссии общеобразовательных учебных дисциплин, учебных дисциплин ОГСЭ, ЕН циклов, общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей ППССЗ 08.02.07 Монтаж и эксплуатация внутренних сантехнических устройств, кондиционирования воздуха и вентиляции, 08.02.11 Управление, эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома, 43.02.10 Туризм, 43.02.14 Гостиничное дело и ППКРС Протокол № 1 от «27» августа 2021г.

Дополнения, вносимые в рабочую программу учебной дисциплины рекомендованы к утверждению Педагогическим советом

Протокол № 1 от «30» августа 2021г.